

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA KARYAWAN PADA PT. WAHANA WIRAWAN RIAU (SHOWROOM NISSAN DATSUN ARENGKA)

Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memeproleh Gelar Ahli
Madya (A.Md) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Oleh :

MUHAMMAD ARSYAD IRWANDA
NIM : 01672102614

**JURUSAN D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1441 H/2020 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : MUHAMMAD ARSYAD IRWANDA
 NIM : 01672102614
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 JUDUL : **EVALUASI KINERJA KARYAWAN PADA PT. WAHANA
 WIRAWAN RIAU (SHOWROOM NISSAN DATSUN
 ARENGKA**

Setelah kami teliti memberikan bimbingan sebagaimana semestinya, maka kami berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat disetujui :

Disetujui Oleh:
Pembimbing,

Nurlasera, SE, M.Si
 NIP. 19730601 200710 2 003

Mengetahui,

Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Lenny Nofianti, M.S., SE, M.Si, Ak. CA
 NIP . 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan

Qomariah Dahamid, SE, M.Si
 NIP . 19750704 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PEGESAHAN TUGAS AKHIR

: Muhammad Arsyad Irwanda
: 01672102614
: Ekonomi dan Ilmu Sosial
: D3 Manajemen Perusahaan
: Evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau
(Showroom Nissan Datsun Arengka)
: Selasa, 19 Mei 2020

Panitia Penguji
Ketua


Fakhurrozi, SE, MM

NIP. 19670725 200003 1 002

Anggota

UIN SUSKA RIAU

Penguji I



Abdiana Ilosa, S.AP.,MPA

NIP. 19870716 201503 2 003

Penguji II



Nurahmi Hayani, SE, MBA

NIP. 19830324 201503 2 003

ABSTRAK

Evaluasi kinerja karyawan adalah suatu kegiatan yang dilakukan pimpinan untuk menilai sejauh mana kinerja karyawan dalam pekerjaannya dalam suatu periode tertentu. Penilaian yang dilakukan oleh PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) dimaksudkan untuk mengatur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja dan tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh PT. Wahana Wirawan Riau. Metode Evaluasi kinerja karyawan yang digunakan adalah evaluasi kinerja yang berorientasi pada masa lalu atau penilaian atas kinerja seseorang dari pekerjaannya yang telah dilakukannya. Dalam penilaian kinerja penilai harus objektif dalam menilai karyawan hal ini dilakukan supaya hasil penilaian sesuai dengan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari hasil penelitian, bahwa pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan yang dilakukan oleh PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) telah sesuai dengan ketentuan pelaksanaan penilaian kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan sesuai dengan prosedur pada umumnya. Dalam evaluasi kinerja yang dilakukan oleh maka akan terlihat baik buruknya kinerja karyawan. Apabila baik maka akan diberikan *reward* atau bonus, selain itu juga hasil penilaian akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)”**. Alhamdulillah dengan usaha dan keyakinan penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penyajiannya, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritikan juga saran dari pembaca demi kesempurnaan laporan ini. Penulisan laporan ini merupakan rangkaian dari proses pendidikan dan syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih yang sebesar besarnya atas segala bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang penulis terima dari:

1. Bapak Prof. Dr Ahmad Mujahiddin, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA RIAU.
2. Bapak Dekan Dr.H.Muh Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Beserta para Wakil:

I : Dr. Lenny Novianti,M,S., SE, M.Si., Ak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

II : Dr. Julina, SE, M.Si

III :Dr. Amrul Muzan, S.HI., MA

3. Ibu Qomariah Lahamid, SE., Msi selaku Ketua program studi D3 Manajemen Perusahaan beserta Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan.
4. Nurlasera, SE. M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, serta ilmu serta masukan masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Kedua orang tua Ayahanda Marwan dan Ibunda Suhertina yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik dan selalu memberi kasih sayang sehingga sampai pada perguruan tinggi saat ini. Abang M.Satria Irwanda yang senantiasa memberikan motivasi.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU, yang telah memberikan banyak ikmu kepada penulus.
7. Pimpinan dan segenap karywan PT. Cabang Pekanbaru yang tidak mungkin disebutkan stu persatu oleh penulis yang telah banyak membntu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat Penulis, Hendra Juandan dan Bagus Prayogo Lokal A Manajemen Perusahaan Angkatan 2016. Terima Kasih atas dukungan, motivasi, dan bantuannya. Serta teman teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu seperjuangan Mahasiswa/I jurusan D3 Manajemen Perusahaan UIN SUSKA RIAU.
9. Semua Pihak yang telah banyak mebantu dalam penulisan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir atau skripsi minor masih terdapat kelemahannya, untuk itu penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan tugas akhir atau skripsi minor ini di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, Desember 2019
Penulis,

M. ARSYAD IRWANDA
NIM. 01672102614

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat penulisan Laporan	5
1.3.1 Tujuan Penulisan	5
1.3.2 Manfaat Penulisan	5
1.4 Metode Penelitian	6
1.5 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.1 Teknik Pengumpulan data	7
1.5.2 Analisis data	7
1. 6 Sistematika Penulisan Laporan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah PT. Wahana Wirawan Riau	9
2.2 Struktur Organisasi PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)	9
2.3 Uraian Tugas (<i>Job description</i>) Bagian/Unit Kerja PT. Wahana Wirawan Riau	11
2.4 Visi dan Misi PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)	23
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	24
3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	24
3.1.1 Tujuan Perusahaan	25
3.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Kinerja	26
3.2.1 Pengertian Kinerja	26
3.2.2 Tujuan Kinerja	27
3.2.3 Pengertian Evaluasi Kinerja	28
3.2.4 Elemen Kinerja.....	28
3.2.5 Proses Evaluasi Kinerja	29
3.2.6 Pengaruh Evaluasi Kinerja	31
3.3 Penilaian kinerja	33
3.3.1 Tujuan dan Manfaat Penilaian kinerja	33
3.3.2 Kriteria Penilaian Kinerja	34
3.3.3 Metode Penilaian kinerja	35
3.3.4 Syarat Efektifnya Penilaian Kinerja	37
3.4 Evaluasi Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam	38
3.5 Tinjauan Praktek	39
3.5.1 Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka)	39
3.5.2 Proses Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka)..	41
3.7 Tujuan dan Manfaat Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka)	43
3.8 Kendala-Kendala dalam Mengevaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka)	45
3.9 Gambar Contoh Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka)	45
3.9.1 Form Penilaian Kinerja	46
3.9.2 Tabel Rekapitulasi Sales Performance ND/Pemberian Poin Terhadap Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) Tahun 2019	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP	49
4.1 Kesimpulan	49
4.2 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau	4
Tabel 1.2	Data Penjualan Mobi Nissan pada PT. Wahana Wirawan Riau	4



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)	10
------------	---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evaluasi kinerja merupakan evaluasi formal terhadap prestasi karyawan. Evaluasi tersebut dapat dilakukan secara informal, misal manajer menegur kesalahan karyawan atau memuji karyawan apabila berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik. Informasi informal seperti ini mempunyai keuntungan karena karyawan dapat memperoleh umpan balik dengan cepat, langsung setelah karyawan melakukan kesalahan atau berhasil menjalankan tugas.

Dalam evaluasi kinerja karyawan yang menjadi tolak ukur suatu perusahaan dalam mencapai tujuan karena pengembangan dan pengendalian yang dilakukan oleh karyawan terhadap perusahaan. Pada dasarnya setiap perusahaan selalu memberikan kualitas terbaik dan kepuasan terhadap pelanggan agar terasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi pembelian mobil yang disediakan oleh perusahaan. Dengan kata lain evaluasi kinerja karyawan diharapkan mampu untuk meningkatkan efisiensi yang akan terus menjadi hal utama dalam peningkatan penjualan mobil yang dapat memberikan keuntungan terhadap perusahaan dan bagi pelanggan.

Didalam sebuah perusahaan baik itu perusahaan yang masih kecil atau masih dalam tahap berkembang maupun perusahaan besar atau yang sudah maju manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah faktor penting dan memiliki peran yang sangat berperan dalam menyokong kemajuan suatu perusahaan agar terwujudnya tujuan awal dari berdirinya perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta UIN Suska Riau

Sateislamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut (**Mondy:2011:4**) Manajemen kinerja adalah proses berorientasi pada tujuan untuk memastikan bahwa proses-proses organisasi ada pada tempatnya guna memaksimalkan produktivitas pada karyawan, tim dan akhirnya organisasi itu sendiri. Penilaian kinerja merupakan sistem informal untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja para individu atau tim dalam menjalankan tugasnya

PT. Wahana Wirawan Riau ruang lingkup kegiatan perusahaan ini sesuai anggaran dasar pasal 3 adalah bergerak dalam bidang perdagangan kendaraan bermotor, suku cadang serta barang-barang yang berkenaan dengan industri otomotif, bidang perbengkelan dan jasa konsultasi teknik permesinan serta jasa manajemen usaha yang berhubungan dengan industri otomotif. Perusahaan mulai beroperasi secara komersial sejak bulan april 2002 dan berdomisili di Pekanbaru.

PT. Wahana Wirawan Riau merupakan salah satu authorized Nissan dengan fasilitas 2S yaitu Sales (Penjualan unit barang barang baru), *Service* (Pelayanan untuk perawatan dan perbaikan suku cadang kendaraan). Di perusahaan ini konsumen dapat membeli produk-produk Nissan dengan model dan tipe yang telah diproduksi dan didistribusikan oleh PT. Nissan Motor Indonesia.

PT. Wahana Wirawan Riau terdiri dari 3 divisi utama yaitu:

1. Divisi Sales (Penjualan)
2. Divisi After Sales (Purna jual)
3. Divisi Finance (Keuangan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Divisi sales menangani penjualan kendaraan baru sampai dengan penyerahan kendaraan kepada pemilik, divisi after sales (workshop) menangani konsumen setelah kendaraan diserahkan, Divisi Finance menangani masalah keuangan perusahaan ini.

Suatu perusahaan tidak lepas dari kinerja orang-orang yang ada didalamnya. Jika perusahaan dikelola dengan baik dan adanya ketaatan terhadap peraturan yang dibuat oleh perusahaan terhadap karyawan maka pekerjaan akan terlaksana dengan baik. Tetapi ada beberapa karyawan tidak sengaja maupun disengaja tidak patuh terhadap aturan yang berlaku seperti keterlambatan datang yang mengaju pada kedisiplinan, dan waktu lama istirahat yang tidak sesuai dilaksanakan dengan ketetapan. Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau terbagi 2 yaitu karyawan tetap dan kontrak. Dengan ketentuan yang berlaku 1 bulan harus melakukan penjualan 1 atau 2 mobil, dengan sistem mendapatkan poin. 1 mobil terjual poinnya adalah 3 (bonus). Jika karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik maknanya akan mendapatkan *reward* atau yang disebut dengan bonus.

Untuk itu perlu adanya evaluasi kinerja terhadap karyawan yang dapat dilihat berdasarkan kedisiplinan, prestasi kerja, pencapaian target, realisasi kerja, dan pengawasan dari perusahaan. Komponen-komponen perusahaan terutama sumber daya manusia didalamnya sangat mempengaruhi kinerja yang dilakukan pada perusahaan.

Didalam melakukan evaluasi kinerja karyawan ada kendala-kendala yang dihadapi dalam evaluasi kinerja karyawan seperti: kesalahan penilai terhadap para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan, ketidaksiapan penilai terhadap para karyawan. dan etidakefektifan kebijakan perusahaan.

Untuk itu karyawan melaksanakan pekerjaan, PT. Wahana Wirawan Riau mempunyai karyawan sebanyak sebagai berikut:

Tabel. 1.1 Jumlah karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau

No	Bagian	Jumlah Karyawan
1.	Branch Head	1 Orang
2.	Marketing Head	3 Orang
3.	Finance & Acc Head	25 Orang
4.	Work Shop Head	13 Orang
5.	CRO	2 Orang
6.	HRD GA	6 Orang
7.	Teknisi	12 Orang
Jumlah		62 Orang

Sumber: PT. Wahana Wirawan Riau 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau adalah 62 Orang karyawan sesuai dengan bidang masing masing.

Tabel 1.2 Data Penjualan Mobi Nissan pada PT. Wahana Wirawan Riau

No	Tahun	Penjualan (Unit)
1.	2014	187
2.	2015	192
3.	2016	196
4	2017	202
5	2018	217

Sumber: PT. Wahana Wirawan Riau 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penjualan mobil Nissan pada PT. Wahana Wirawan Riau mengalami peningkatan tiap tahun. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)**”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka perumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)?

1.3 Tujuan dan Manfaat penulisan Laporan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara keseluruhan penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi kinerja karyawan PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)

1.3.2 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa :

1. Bagi peneliti
Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bagi perusahaan

Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai evaluasi kinerja karyawan agar bisa berjalan sesuai harapan dan tercapainya suatu tujuan perusahaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Wahana Wirawan Riau, Indomobil Nissan Datsun Cabang Arengka, Jalan Soekarno Hatta No. 38 Pekanbaru. Masa penelitian dilakukan bulan Februari 2019 s/d bulan Mei Selesai tahun 2020.

1.4.2 Alasan Memilih Judul

Berdasarkan dari latar belakang diatas, penulis ingin mempelajari dan mengetahui lebih dalam mengenai evaluasi kinerja karyawan PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) karena Penulis pernah melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka).

1.5 Jenis dan Sumber Data

1. Primer

Data Primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini pada PT. Wahana Wirawan Riau.

2. Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang mendukung penelitian ini.

1.5.1 Teknik Pengumpulan data

1. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak bagian manajemen sumber daya manusia pada PT. Wahana Wirawan Riau.

1.5.2 Analisis Data

Dalam menggunakan analisis data penulis menggunakan analisa data, penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan memberikan gambaran sesuai rinci berdasarkan pernyataan lapangan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Penulis membagi beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi subsub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang permasalahan, tujuan, manfaat, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang sejarah berdirinya perusahaan PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) dan struktur organisasi serta bagian unit kerja karyawan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini akan dibahas tentang pengertian sumber daya manusia, kinerja dan penilaian kinerja

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang yang berkaitan dengan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka).

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Wahana Wirawan Riau

Didirikan berdasarkan akta no.4 tanggal 7 maret 2002 dari notaris sofjan junus, SH. Akta pendirian ini telah disahkan oleh menteri kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat no. C-11208.01.01. Tahun 2003 tanggal 21 Mei 2003. Anggaran dasar perusahaan telah beberapa kali mengalami perubahan terakhir mengenai peningkatan modal dasar, ditempatkan dan disetorkan penuh yang diaktakan dengan akta no.104 november 2003 dari notaris Muhammad Khalid Artha, SH. dan telah memperoleh persetujuan dari menteri kehakiman dan HAM Republik Indonesia dengan surat keputusan No.C-17788HT.01.04. Tahun 2004 tanggal 16 Juli 2004.

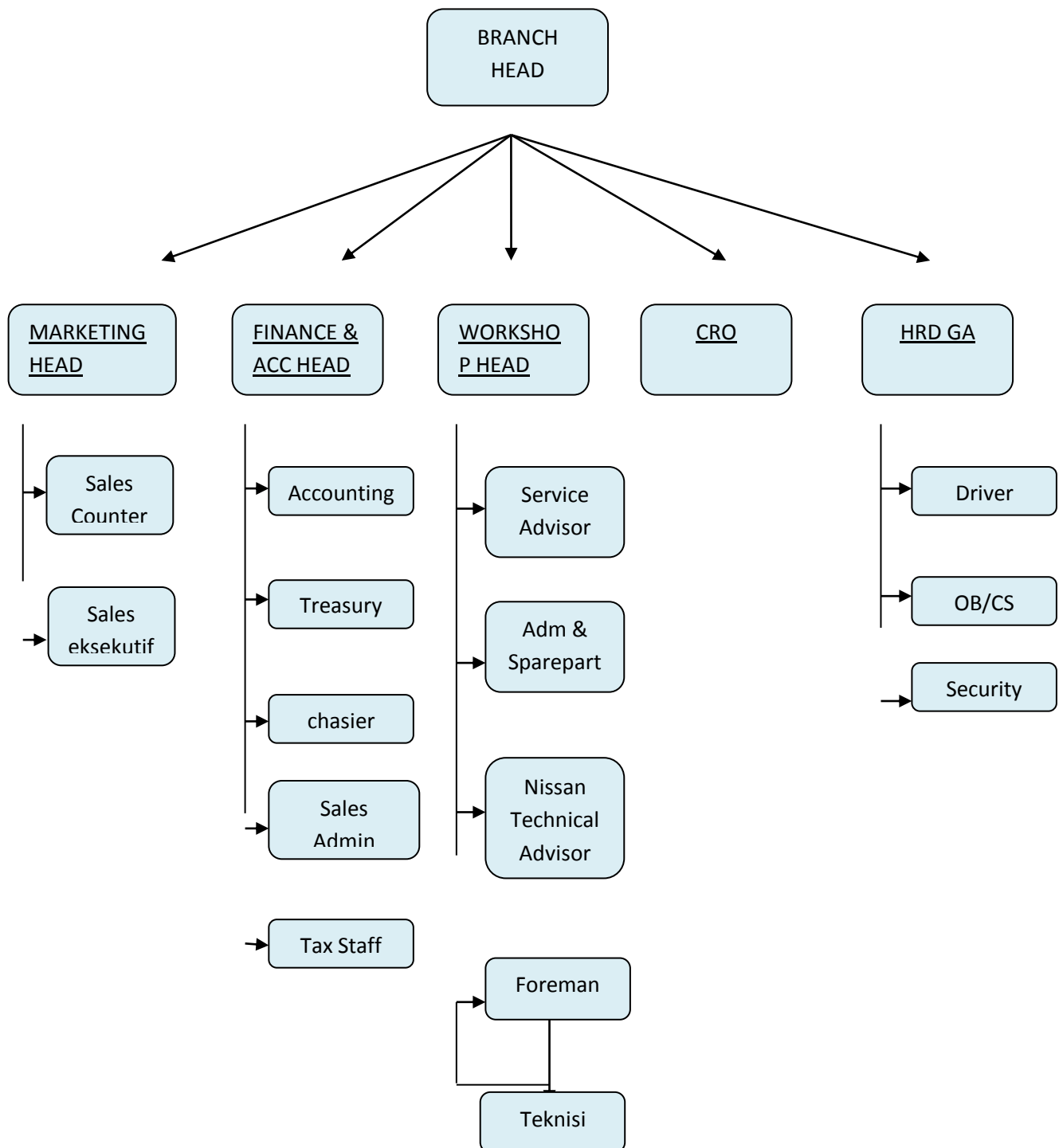
Sesuai akta notaris M.Khalid Artha, SH No:133 tanggal 27 Desember 2016 beserta SK dan laporan Menteri nama **PT. Wahana Meta Riau** berubah menjadi **PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)**

2.2 Struktur Organisasi PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)

Adapun uraian jabatan struktural pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka) sebagai berikut:

1. Branch Head
2. HRD GA
3. Marketing Head
4. Finance & Accounting Head
5. Workshop Head
6. CRO (customer relation officer)
7. Karyawan (Anggota)

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. Wahana Wirawan Riau
(Showroom Nissan Datsun Arengka)



Sumber: PT. Wahana Wirawan Riau 2019

2.3 Uraian Tugas (*Job description*) Bagian/Unit Kerja PT. Wahana Wirawan

Riau

Adapun *Job Discription* berdasarkan susunan unit kerja di PT. Wahana Wirawan Riau adalah sebagai berikut :

1. Branch Head

Tugas Utama

Mengkoordinasikan kegiatan operasional cabang dengan tujuan untuk meningkatkan sales, workshop sales volume, dan brand image produk Nissan

Uraian Tugas

Beberapa wewenang atau tugas yang harus dilakukan oleh seorang manager cabang perusahaan adalah sebagai berikut:

a) Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.

Kepala (Pimpinan) kantor cabang harus melakukan koordinasi untuk pengawasan segala aktivitas yang dilakukan oleh para staff perusahaan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lebih maksimal dan memastikan tidak boleh ada kegiatan operasional yang akan sia-sia.

b) Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang.

Pemasaran kantor cabang harus dilakukan, tujuanny adalah untuk memaksimalkan pendapatan kantor cabang. Seorang manager perusahaan harus bisa memimpin segala kegiatan pemasaran produk-produk perusahaan. Kegiatan pemasaran tersebut harus menggunakan dana yang

seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang telah direncanakan dapat dijalankan dengan sangat baik.

- c) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang).

Monitoring segala kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan cara menyusun Rencana Bisnis Perusahaan atau RBP. Setelah penyusunan tersebut maka manager perusahaan bisa menjalankan RBP yang sesuai bersama dengan para staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBP bukan hanya akan disusun dan dijalankan saja, namun seorang manager perusahaan juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar sudah dijalankan dengan sangat baik oleh para staffnya atautakah tidak.

- d) Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang

Manager cabang bukan hanya sekedar untuk memerintah bawahannya saja, namun seorang manager cabang juga untuk wajib memberikan solusi terhadap semua permasalahan yang sering dihadapi oleh karyawannya, baik itu adalah permasalahan dengan nasabah maupun permasalahan dengan sesama karyawan.

- e) Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya.

Manager cabang perusahaan berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh bawahannya. Karena dari hasil penilaian tersebutlah yang akan dijadikan sebagai dasar acuan dan bahan laporan terhadap kantor pusat tentang bagaimana kinerja dari SDM kantor

cabang masing-masing yang berada di bawah pimpinan seorang manager kantor cabang.

2. HRD GA

Tugas Utama

Tugas utama dari HRD GA di PT. Wahana Wirawan Riau

- a) Memastikan fungsi HRD & GA sebagai perpanjangan kebutuhan dari kantor pusat guna memenuhi kebutuhan operasional dan tentunya dalam proses rekrutmen
- b) Bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.
- c) Bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan pembinaan *government & industrial* serta mempunyai kewajiban memelihara dan menjaga citra perusahaan.

Uraian Tugas

- 1) Menyusun, merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien serta bertanggung jawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan
- 2) Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengawasan dan melaksanakan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.

- 3) Melaksanakan seleksi, promosi, transferring, demosi terhadap karyawan yang dianggap perlu.
- 4) Melaksanakan kegiatan-kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pengembangan mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan sesuai dengan standard perusahaan.
- 5) Bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan dan bonus.
- 6) Melakukan survei tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada seluruh karyawan/unit dalam perusahaan untuk tujuan peningkatan kualitas/mutu, ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan.
- 7) Menyiapkan laporan bulanan untuk keperluan rapat anggaran, laporan keuangan atas aset dan beban biaya kantor.

3. Bagian Marketing

a) Marketing Head

Tugas utama dari marketing head yaitu mengawasi semua kebutuhan yang berhubungan dengan penjualan untuk mencapai target yang telah ditentukan dengan tetap memperhatikan kepuasan pelanggan (Prospecting, product presentation, negotiation pameran)

Uraian Tugas

Berikut ini adalah beberapa tugas dan tanggung jawab dari seorang yang memiliki jabatan sebagai MH (Marketing Head) di sebuah perusahaan pembiayaan / finance, antara lain adalah:

- 1) Memantau pasar penjualan kendaraan di berbagai Dealer,

- 2) Menyusun strategi penjualan dengan membuat Paket dan Promosi dengan persetujuan Kepala Cabang dan Kantor Pusat,
- 3) Memberikan dan menawarkan kepada Dealer price list/paket pembiayaan perusahaan yang telah disetujui oleh Kantor Pusat,
- 4) Menentukan besarnya refund dengan persetujuan Kepala Cabang,
- 5) Membina dan memberikan arahan kepada [CMO](#) dalam melakukan survey ke tempat calon Debitor,
- 6) Memeriksa adanya Memo Pending dari CMO agar segera dilengkapi,
- 7) Ikut menjaga hubungan baik dengan Dealer (Relationship Dealer) dan Debitor,
- 8) Bersama-sama dengan CMO dan Kepala Cabang menjalin kerjasama dengan Dealer dan menawarkan paket penjualan yang telah disetujui Kantor Pusat,
- 9) Meminta biaya pembatalan perjanjian kredit kepada Debitor/Dealer.

b) Marketing

Tugas utama dari karyawan bagian marketing yaitu melakukan proses penjualan terhadap customer untuk memenuhi target yang telah ditentukan dan tetap memperhatikan kepuasan pelanggan.

Uraian Tugas

Berikut ini adalah deskripsi kerja dan tanggung jawab seseorang yang memegang jabatan sebagai Marketing

- 1) Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi yang diinginkan Perusahaan

- 2) Melakukan proses penjualan sesuai daftar target yang sudah ditentukan dan disepakati bersama dengan koordinator.
- 3) Menyiapkan materi/tools yang akan digunakan dalam proses penjualan ke pelanggan dan melakukan presentasi
- 4) Melakukan proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negosiasi sampai dengan pembuatan kontrak dengan pelanggan.
- 5) Membuat laporan aktivasi Sales mingguan sesuai format laporan yang disepakati dengan koordinator dan laporan bulanan sesuai format laporan yang sudah ditentukan.
- 6) Membina hubungan dengan divisi-divisi lain dibantu oleh koordinator untuk proses-proses internal yang terkait proses penjualan ke pelanggan.
- 7) Secara terus-menerus menambah pengetahuan terhadap produk atau layanan yang akan dijual dan selalu berusaha meningkatkan kemampuan pembinaan hubungan dan penjualan ke pelanggan.

4. Bagian Finance dan Akunting

Tugas Utama finance dan akunting

Tugas utama dari bagian finance dan akunting yaitu menghasilkan laporan keuangan yang dapat memberikan info tentang keadaan keuangan dicabang, mengontrol budget dan berkoordinasi seluruh kegiatan operasional finance.

Uraian Tugas

- 1) Mengumpulkan berkas seluruh dokumen transaksi keuangan dan akuntansi Kantor Cabang

- 2) Menanyakan /mengkonfirmasi dalam rangka verifikasi penyusunan dan laporan keuangan seluruh bagian Kantor Cabang bila dibutuhkan
- 3) Memastikan bahwa seluruh account pada laporan keuangan bersaldo normal
- 4) Memantau transaksi keuangan harian cabang
- 5) Menyusun laporan keuangan kas harian
- 6) Menyusun laporan keuangan mingguan untuk kebutuhan internal
- 7) Menyusun laporan keuangan bulanan untuk Branch Operations Supervisor diteruskan secara berjenjang ke Branch Manager
- 8) Menyusun laporan keuangan tahunan untuk kebutuhan Branch Operations Supervisor diteruskan secara berjenjang Branch Manager
- 9) Menyusun laporan Harian, Bulanan, Triwulan, Tahunan untuk BI, Kantor Pusat
- 10) Mengelola dan menyimpan dokumentasi akuntansi, meliputi rekening financial (neraca, Buku Besar), buktibukti pembukuan, dan output lainnya
- 11) Mengelola rekonsiliasi Rekening perantara, dan rekening sementara lainnya.
- 12) Melakukan analisis laporan keuangan cabang untuk kepentingan manajemen, termasuk memantau posisi dana & likuiditas cabang
- 13) Menyediakan laporan ketika ada permintaan dari kantor pusat
- 14) Menyusun data dan memberikan penjelasan ketika ada pemeriksaan dari auditor

15) Mengelola dan menyimpan surat –menyurat yang masuk ke bagian
Finance & Accounting

a) Kasir

Kasir pada PT. Wahana Wirawan Riau bertanggung jawab terhadap keluar masuknya uang dan pengelolaan keuangan (cashflow) yang ada pada cabang termasuk keuangan Departemen Service. Dalam pelaksanaan kegiatan di cabang Lampung, kasir juga merangkap sebagai bendahara. Kasir membuat laporan atas persetujuan Kepala administrasi untuk dikirim kepada Accounting pusat secara periodic.

b) Sales Administrasi

Administrasi Unit bertanggung jawab terhadap kegiatan yang terjadi pada unit, termasuk tentang penjualan unit kendaraan dan kegiatan sales. Administrasi unit juga bertugas mengurus surat-surat yang berhubungan dengan kendaraan. Administrasi unit juga bertanggung jawab terhadap jumlah unit stok yang tersedia. Dalam pelaksanaan pelaksanaan kegiatannya administrasi unit bertanggung jawab kepada kepala administrasi.

5. Bagian Workshop Head

Tugas Utama Workshop head

Mengendalikan seluruh aktivitas operasional workshop untuk mencapai profit workshop sesuai target dengan tetap menjaga kualitas pelayanan (bengkel dan teknisi)

Tugas dan Tanggung jawab :

a) Service Advisor

Tugas dan Tanggung jawab :

- 1) Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.
- 2) Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan padapelanggan.
- 3) Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- 4) Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan pada pelanggan.
- 5) Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi biaya dan waktu tambahan yang diperlukan.
- 6) Memeriksa kendaraan yang telah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- 7) Melakukan test drive dan memeriksa keberadaan parts bekas di dalam kendaraan.
- 8) Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut parts bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan (FPK).
- 9) Melakukan follow up ke pelanggan setelah 2-3 hari kendaraan diperbaiki di bengkel.

10) Mengingatkan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala berikutnya pada saat selesai perawatan / perbaikan.

11) Mengisi data 'account number' untuk setiap perawatan yang telah selesai dikerjakan yang dipakai sebagai dasar perhitungan biaya perawatan.

b) ADM dan Sparepart

Tugas dan Tanggung jawab :

- 1) Menjaga ketersediaan bahan, material dan oli yang dibutuhkan mekanik.
- 2) Memberikan bahan, material dan lain-lain kepada mekanik sesuai dengan permintaan yang tertulis di Perintah Kerja Bengkel (PKB).
- 3) Membuat permintaan pembelian bahan dan lain-lain yang dibutuhkan bengkel.
- 4) Menerima kiriman bahan dan lain-lain dari supplier dan menyimpannya di gudang bahan.
- 5) Memproses Order Pembelian Bahan (OPB), Surat Penerimaan Gudang (SPG) dan Bukti Pencatatan Hutang (BPH).
- 6) Membuat Memo Expenses untuk bahan yang dipakai bengkel.
- 7) Memelihara dan menjaga kebersihan tempat dan area kerja (5R).

c) Kepala Regu (Foreman)

Tugas dan Tanggung jawab :

- 1) Mengembangkan Menganalisa PKB dari Service Advisor untuk mendistribusikan job kepada mekanik.
- 2) Mengawasi kerja mekanik sesuai PKB dan flate rate yang ditetapkan.

- 3) Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi mekanik, dengan menjelaskan cara “ Trouble Shooting “.
 - 4) Mendukung mekanik dalam penyediaan suku cadang dan penyediaan tools.
 - 5) Membuat laporan berkala mengenai job return, problem yang dihadapi untuk diserahkan pada atasan.
 - 6) Memeriksa hasil kerja mekanik sesuai dengan PKB.
 - 7) Menjelaskan pada pelanggan tentang kondisi kendaraan yang sedang diperbaiki.
 - 8) Melakukan test drive terhadap kendaran yang telah selesai diperbaiki.
- d) Mekanik/teknisi

Tugas dan Tanggung jawab :

- 1) Mengerjakan perbaikan / perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada pada PKB, sesuai dengan standar pengerjaan dan standar K3 yang berlaku.
- 2) Mencatat pekerjaan yang dilakukan di kolom PKB dan mencatat waktu kerja (waktu mulai dan waktu penyelesaian pekerjaan) pada kertas kerja atau Check sheet yang berlaku untuk menentukan flate rate.
- 3) Menginformasikan kerusakan yang ditemukan diluar PKB pada Foreman / Karu untuk ditindak lanjuti.
- 4) Memeriksa ulang hasil kerjanya dan menyerahkan PKB yang telah diisi kepada Kepala Regu / Foreman untuk diperiksa.
- 5) Memelihara (menjaga kebersihan dan kelengkapan) peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerjanya.

6. CRO (customer relation officer)

Tugas pokok dan tanggung jawab CRO

- 1) Melakukan percakapan dengan konsumen melalui telepon atau secara langsung untuk memberikan informasi tentang produk atau jasa, mengkonfirmasi pesanan atau *cancel* akun, atau mencatat detail komplain
- 2) Menjaga catatan percakapan dengan konsumen dan transaksi, mencatat detail pertanyaan, complain, komentar termasuk keputusan konsumen.
- 3) Memecahkan komplain layanan atau tagihan konsumen dengan melaksanakan aktivitas seperti pengembalian uang, menyesuaikan tagihan atau mengganti barang.
- 4) Memeriksa untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan menyelesaikan masalah konsumen.
- 5) Mengontak konsumen sebagai respon pertanyaan atau pemberitahuan hasil investigasi atau tindak lanjut atas pertanyaan ataupun komplain konsumen
- 6) Merujuk keluhan konsumen yang tidak selesai kepada bagian lain untuk penyelidikan lebih lanjut
- 7) Menentukan biaya yang dikenakan untuk layanan yang dibutuhkan konsumen, mengumpulkan pembayaran atau mengatur tagihan
- 8) Melengkapi formulir kontrak, menyiapkan catatan perubahan alamat, menerbitkan penghentian pesanan, memakai komputer
- 9) Mendapatkan dan memeriksa semua informasi relevan untuk menilai validitas komplain dan kemungkinan penyebabnya seperti kondisi cuaca ekstrim yang berakibat pada tingginya tagihan atau keterlambatan pesanan.

2.4 Visi dan Misi PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Arengka)

Visi

Menjadi Perusahaan Retail Otomotif yang handal dan kompeten dalam hal kualitas pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan Indonesia.

Misi

1. Menjual produk Nissan di Indonesia melalui seluruh kantor cabang dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.
2. Meningkatkan kualitas karyawan, organisasi, dan teknologi informasi
3. Menumbuhkan kembangkan falsafah profit dan harmoni.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan pendekatan evaluasi kinerja karyawan, praktek manajemen kinerja karyawan, manfaat penilaian kinerja karyawan. Proses evaluasi karyawan dilakukan oleh Branch Head dengan adanya tujuan-tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Tujuan dan manfaat evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka).
2. Pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka) sudah mengikuti beberapa ketentuan yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan. Evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka) menggunakan *Rating Scale*. Penilaian dilakukan langsung oleh atasan atau Branch Head, dan menggunakan pemberian poin terhadap karyawan.
3. Kendala-kendala dalam mengevaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka) seperti kesalahan penilai terhadap para karyawan, ketidaksiapan penilai terhadap para karyawan, dan kebijakan perusahaan. Evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka)

memiliki peranan penting bagi perusahaan untuk hasil dari kinerja karyawan sehingga akan mendapatkan kepuasan kerja terhadap karyawan.

4.2 Saran

1. Mengenai pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka) terhadap para karyawan, Penulis menyarankan supaya memperhatikan kendala-kendala yang dihadapi dalam mengevaluasi kinerja para karyawan. Selain itu, PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka) memperhatikan karyawan yang bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya dan memiliki penilaian yang bagus diharapkan perusahaan mempertahankan karyawan tersebut.
2. Kemudian evaluasi kinerja karyawan pada PT. Wahana Wirawan Riau (Showroom Nissan Datsun Cabang Arengka) setelah dilaksanakan akan menentukan hasil dari kinerja seorang karyawan penulis menyarankan bagi karyawan yang kurang baik dalam melakukan pekerjaannya agar mendapatkan seperti bimbingan, peringatan, dan memberitahukan dengan baik kinerja yang diharapkan perusahaan untuk mendapatkan kepuasan kerja terhadap karyawan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Ansuar Prabumangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Penerbit: PT. Remaja Rosdakarya

Arikunto. Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian, Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta

Irham Fahmi. 2013. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung. Penerbit: Alfabeta

Hani Handoko, 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia*. Yogyakarta. Penerbit: BPFE

Dicki Hartanto. 2016. *Manajemen SDM Tinjauan Integratif*. Pekanbaru: Penerbit: Cahaya Firdaus.

Hasibuan, Melayu S.P *Manajemen Sumber daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta. Penerbit: Bumi Aksara

Henni Indrayani, dkk. 2013. *Manajemen SDM Terintegrasi*, Pekanbaru. Penerbit: Suska Press.

Kasmir. 2015. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.

Mondy, dkk. 2011 *Human Resource Management, Tenth Edision, Jilid* , Penerjemah Bayu Airlangga. Jakarta. Penerbit: Airlangga

Veithzal Rivai, dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Penerbit: PT. Raja Grafindo Persada

Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Penerbit: Selemba Empat.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Penerbit: PT. Raja Grafindo Persada.